

团 体 标 准

T/ZSM 0016—2022

乡镇（街道）便民服务中心建设与运行规范

Construction and operation specification for town/street-level
convenient service center

2022 - 12 - 30 发布

2023 - 01 - 30 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省计量与标准化学会提出并归口。

本文件起草单位：杭州市拱墅区行政审批服务管理办公室、浙江大学公共服务与绩效评估研究中心、浙江省长三角公共管理标准化研究院、嘉兴市南湖区政务服务和数据资源管理局、台州市黄岩区行政服务中心、江山市营商环境建设办公室、义乌市行政服务中心管理委员会、杭州慧泰数据科技有限公司。

本文件主要起草人：奚倩雯、傅朝晖、朱佳安、张欢、胡税根、吕祥松、吴潮华、裘丹娜、方文瑞、吴逍弛、王烨、王冠军、仓依林、柴青、杨晨、刘娟、王献波。

乡镇（街道）便民服务中心建设与运行规范

1 范围

本文件规定了乡镇（街道）便民服务中心的建设要求、运行要求和评价改进等内容。
本文件适用于乡镇（街道）便民服务中心的建设与运行工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统
- GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 26189 室内工作场所的照明
- GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50033 建筑采光设计标准
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修防火设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- WS/T 698 新冠肺炎疫情期间重点场所和单位卫生防护指南
- DB33/T 2036.4 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理
- T/ZAS 4008 政务服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

便民服务中心 *convinient service center*

乡镇人民政府（街道办事处）设立的，集中办理县（市、区）政府委托和本级政府权限范围内政务服务事项的综合性管理服务机构。

4 建设要求

4.1 组织机构

4.1.1 机构设置

- 4.1.1.1 设立便民服务中心管理机构，负责便民服务中心运行管理。
- 4.1.1.2 便民服务中心统一命名为“××县（市、区）××乡镇（街道）便民服务中心”。

4.1.2 人员配置

- 4.1.2.1 应配置日常管理人员、业务主管人员、综合受理人员、后台审批人员，宜配置咨询导办人员、安全保卫人员等。
- 4.1.2.2 在乡镇（街道）有基层站所的部门应向便民服务中心派驻工作人员。

4.2 服务场所

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 建筑防火设计应符合 GB 50016、GB 50140、GB 50222 的要求，室内应设置符合 GB 50116 要求的火灾自动报警系统。
- 4.2.1.2 建筑自然采光应符合 GB 50033 的要求，人工照明应符合 GB 50034、GB/T 26189 的要求。
- 4.2.1.3 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。
- 4.2.1.4 宜设置无障碍设施，设计应符合 GB 50763 的要求。

4.2.2 选址及面积

- 4.2.2.1 应选择交通便利、公共设施较完善、方便服务对象办事的地方，与公共交通站点直线距离不宜超过 500 m。
- 4.2.2.2 新建大厅应符合区域规划的要求，建筑面积宜根据常驻人口划分：
——常住人口不低于 3 万的乡镇（街道），建筑面积不宜低于 200m²；
——常住人口不超过 3 万的乡镇（街道），建筑面积不宜低于 100m²。

4.2.3 功能分区

4.2.3.1 室外

- 4.2.3.1.1 入口宜实行人车分流。
- 4.2.3.1.2 应设置机动车、非机动车停车区域，宜设置无障碍停车位。

4.2.3.2 室内

- 4.2.3.2.1 室内宜划分包括但不限于以下功能区域：
- 自助服务区：为服务对象提供电脑、自助终端等设施设备，供其自主办理，包括 24 小时自助服务区、“互联网+政务服务”体验区；
 - 综合受理区：由工作人员为服务对象提供综合受理、统一出件等服务；
 - 后台审批区：提供部门事项审批，为综合受理区提供业务支撑；
 - 信息公开区：提供政府信息查询、信息公开申请等服务；
 - 便民服务区：为服务对象提供填表、休息、盥洗、阅读等便民服务，包括填表区、等候区、洗手间、阅读区等
 - 办公后勤区：管理机构开展日常工作，包括管理办公室、会议室、档案室、机房、工具间等；
 - 咨询导办区：帮助服务对象获得所需办理政务服务事项的相关信息，引导其到达其他功能区域，可提供取号服务。
- 4.2.3.2.2 24 小时自助服务区面积宜不小于建筑总面积的 5%， “互联网+政务服务” 体验区面积宜不小于建筑总面积的 10%， 综合受理区面积宜不小于建筑总面积的 20%。
- 4.2.3.2.3 24 小时自助服务区宜单独开设。
- 4.2.3.2.4 后台审批区宜与综合受理区相连接，为窗口及时提供协助。
- 4.2.3.2.5 信息公开区宜设置在醒目位置。

- 4.2.3.2.6 便民服务区布局应考虑群众需求、大厅结构等要求，科学合理设置相关便民服务设施。
- 4.2.3.2.7 咨询导办区应位于便民服务中心入口处。有多个入口的，可选择在主要入口设置咨询导办区。

4.2.4 服务窗口

4.2.4.1 窗口数量应根据业务需求和大厅建筑面积科学设置，根据大厅建筑面积设置时宜符合以下要求：

- 建筑面积大于 200m²，窗口数量不宜少于 5 个；
- 建筑面积为 100 m²~200 m²，窗口数量不宜少于 3 个；
- 建筑面积小于 100 m²，窗口数量不宜少于 2 个。

4.2.4.2 宜按照“一窗受理”模式，设置综合受理窗口，按需设置公安、市场监管、水、电、气等专窗。

4.2.4.3 宜设置“办不成事”反映窗口，可挂靠在咨询导办窗口。

4.2.5 设施设备

4.2.5.1 办公设备型号、颜色宜统一，各区域建议配置设备见表 1。

表1 设备配置表

区域	设施设备
自助服务区	自助一体机、智能文件柜、电脑（手机、平板）等
综合受理区	办公桌（受理台）、椅子、电脑、键盘、鼠标、打印机、高拍仪、评价器、读卡器等
后台审批区	办公桌椅、电脑、键盘、鼠标、打印机、资料柜等
信息公开区	电子显示屏、信息宣传栏等
便民服务区	叫号显示屏、填单台、等候椅、冷热饮水设备等
办公后勤区	办公桌椅、电脑、键盘、鼠标、档案柜、网络服务器、监控服务器、空调等
咨询导办区	导办台、椅子、取号机、电话等

4.2.5.2 咨询导办区、综合受理区尺寸设计宜符合人体工效学的要求，典型示例见附录 A。

4.2.6 标志设置

- 4.2.6.1 公共信息标志、导向标志、安全标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 20501、GB 2894 的要求。
- 4.2.6.2 宜在附近路口设置便民服务中心的引导标识。
- 4.2.6.3 应设置便民服务中心标志。
- 4.2.6.4 应在出入口醒目位置张贴告示，告知业务办理时间。
- 4.2.6.5 应在入口处、窗口设置一米线标志。
- 4.2.6.6 可移动设备应设置定位标志。

4.3 数字化建设

- 4.3.1 便民服务中心网络应按照入驻事项接入政务内网、政务外网、部门专网等，与互联网事项逻辑隔离。
- 4.3.2 应设置覆盖服务区域的便民无线网络。
- 4.3.3 应安装浙政钉、浙里办等终端，接入相应的办事系统。
- 4.3.4 网络与终端应具备计算机病毒和网络攻击防护能力，符合 GB/T 22239—2019 中第二级以上安全保护能力要求。

5 运行要求

5.1 管理制度

应建立首问负责制、一次性告知制、AB岗工作制度、限时办结制、代办帮办制、延时服务制、告知承诺制、容缺受理服务等管理制度。

5.2 事项管理

- 5.2.1 进驻便民服务中心的政务服务事项主要包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。
- 5.2.2 进驻事项实行清单式管理，设置进驻事项负面清单、可办事项清单、高频事项清单。
- 5.2.3 事项的进驻、变更或终止，进驻部门应与便民服务中心管理机构协商后实施。

5.3 人员管理

- 5.3.1 应建立岗前培训和日常培训制度，对工作人员开展法律法规、业务知识、服务礼仪等培训，服务礼仪应符合 T/ZAS 4008 的要求。
- 5.3.2 应建立人员绩效考核制度，对工作人员服务质量、服务礼仪、工作效能等定期开展考核评价。
- 5.3.3 宜建立首席事务代表制度，首席事务代表由后台审批人员担任。

5.4 现场管理

宜按照GB/T 36112和DB33/T 2036.4的要求，开展便民服务中心现场管理工作。

5.5 安全管理

- 5.5.1 应按照 GB/T 40248 的要求，落实各项消防安全措施，定期开展消防演练。
- 5.5.2 应建立突发事件应急预案，明确应对措施，并定期开展培训。

5.6 投诉处理

- 5.6.1 应在便民服务中心醒目位置设置投诉意见箱，接受服务对象的现场投诉。
- 5.6.2 应公布投诉电话，接受服务对象的投诉、举报。
- 5.6.3 接到投诉事项后，应及时配备专人进行跟踪、调查、处置，并向服务对象反馈投诉结果。

5.7 服务要求

5.7.1 咨询导办

- 5.7.1.1 应对服务对象的咨询一次性答复。无法答复的问题，应记录服务对象姓名、联系方式、咨询问题，并在规定时限内一次告知服务对象。
- 5.7.1.2 应提供以下咨询导办服务：
 - 提供法规政策、事项办理、公共信息等咨询；
 - 根据服务对象办事需求，引导其有序取号并进入等候区等待叫号；
 - 征得服务对象同意后，可引导其至自助服务区自助办理。

5.7.2 预约办理

- 5.7.2.1 宜通过线上线下等渠道为服务对象提供预约服务。
- 5.7.2.2 预约办理时间应包括法定工作日、预约的延时服务时间。
- 5.7.2.3 预约办理事项宜包括便民服务中心的可办事项。

5.7.3 自助服务

- 5.7.3.1 自助服务包括 24 小时自助服务和“互联网+政务服务”。
- 5.7.3.2 24 小时自助服务区应 24 小时开放，提供自助缴费、自助查询等服务。
- 5.7.3.3 在醒目区域张贴自助设备使用方法。
- 5.7.3.4 主动辅导服务对象使用自助设备，在业务高峰时期引导服务对象至自助区办理。

5.7.4 上门服务

- 5.7.4.1 宜为老年人、残疾人等特殊群体提供上门服务。

5.7.4.2 服务对象可通过电话、网络、网格员、代办员等渠道预约上门服务。

5.7.5 收件与受理

5.7.5.1 服务对象可通过窗口、邮寄、网络等方式提交政务服务事项办理申请。窗口工作人员应按规定及时接收,根据申请事项材料清单,逐项审核材料的完整性、一致性、准确性。

5.7.5.2 申请事项属于进驻部门职权范围、申请材料齐全且符合法定形式的,应当场予以受理并出具受理通知书;申请材料不能当场决定受理,但符合相关要求的,应当场收件并出具收件凭证。

5.7.5.3 申请材料不齐全或不符合法定形式的,应一次性书面告知服务对象需要补正的材料,并出具补正材料通知书。未被告知需要补正材料的,则视为正式受理,收件凭证即为受理凭证。

5.7.5.4 基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件,但次要条件或手续有欠缺的申请事项,应采用容缺受理方式,服务对象填写容缺受理承诺书,窗口工作人员先预受理,一次性书面告知需补正的材料、期限和超期处理办法,并出具容缺候补通知书。

5.7.5.5 申请事项依法不需要审批、不属于受理部门职权范围,或因数量限制、政策变动等原因停止受理的,窗口工作人员应以书面形式即时告知服务对象不予受理。

5.7.5.6 申请事项受理后依法有公示、听证、招标等特殊环节的,应向服务对象清楚说明。

5.7.5.7 能够通过调用电子证照、数据共享核验、实施告知承诺、运用行政协助等方式免于提交的申请材料,窗口工作人员不得收取材料的原件或复印件。

5.7.6 审查与决定

5.7.6.1 只需进行形式要件审核的申请事项,经进驻部门授权,窗口工作人员可当场作出决定的,应当场作出决定,出具批准决定书或不予批准决定书;不能当场作出决定的,应在法定期限内作出决定;有承诺期限的,应在承诺期限内作出决定。

5.7.6.2 需逐级审批的申请事项,各级审批人员应依据法定条件、程序和职责,及时审查服务对象提交的材料并提出是否准予批准的意见。

5.7.6.3 审批人员应遵守相关规定,按照业务手册审查申请事项,不应擅自增删审批条件。

5.7.6.4 采用容缺受理的申请事项,待服务对象在承诺期限内补齐补正容缺材料后作出批准决定。服务对象未在承诺期限内补齐补正容缺材料的,按退办件处理。

5.7.6.5 共同审批事项由牵头部门负责组织协调审查过程,各参与部门应根据各自职责,按照办理时限要求,进行材料流转,反馈审查意见。

5.7.6.6 需收费的申请事项,应公开收费所依据的法律、法规,列明法定收费项目和标准。不得擅自设立收费项目、提高收费标准、扩大收费范围。收费涉及减免优惠政策的,应按照政策要求执行。收费后应开具合法有效的凭证。

5.7.7 出件与送达

5.7.7.1 应在法定期限或承诺期限内办结申请事项。办理结果及送达回执可通过邮寄、出件窗口、24小时自助取件柜等方式送达。

5.7.7.2 服务对象通过邮寄、出件窗口领取办理结果的,应提供收件凭证或受理通知书并经核验身份后签收;通过自助取件柜领取办理结果的,应通过身份验证后自取。

6 评价改进

6.1 运用“好差评”、政务服务满意度评价、现场巡查、电子稽查等方式开展督查,“好差评”可参照 GB/T 39734 执行,政务服务满意度评价可参照 GB/T 40762 执行。

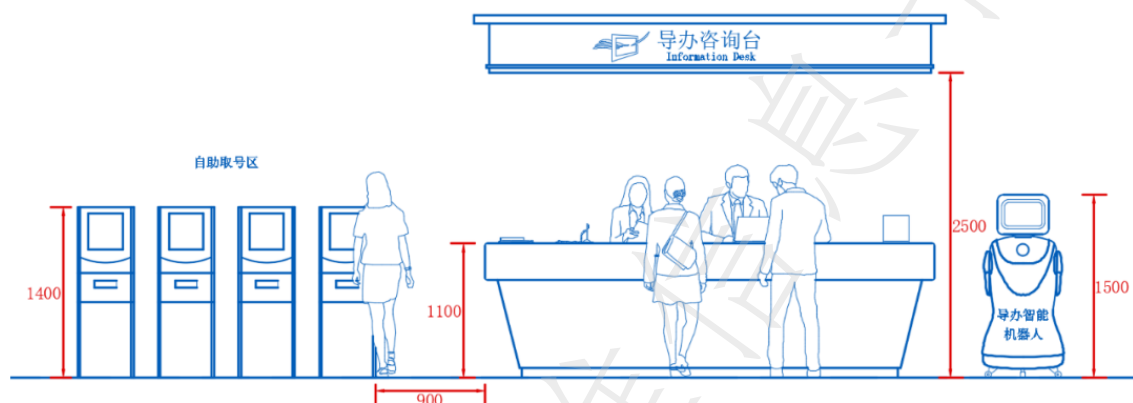
6.2 宜开展便民服务中心评定工作,评分细则见附录 B。

6.3 便民服务中心应根据督查、评价结果,制定改进方案,及时纠正问题。

附录 A
(资料性)
设备尺寸参考图

A.1 咨询导办区的尺寸

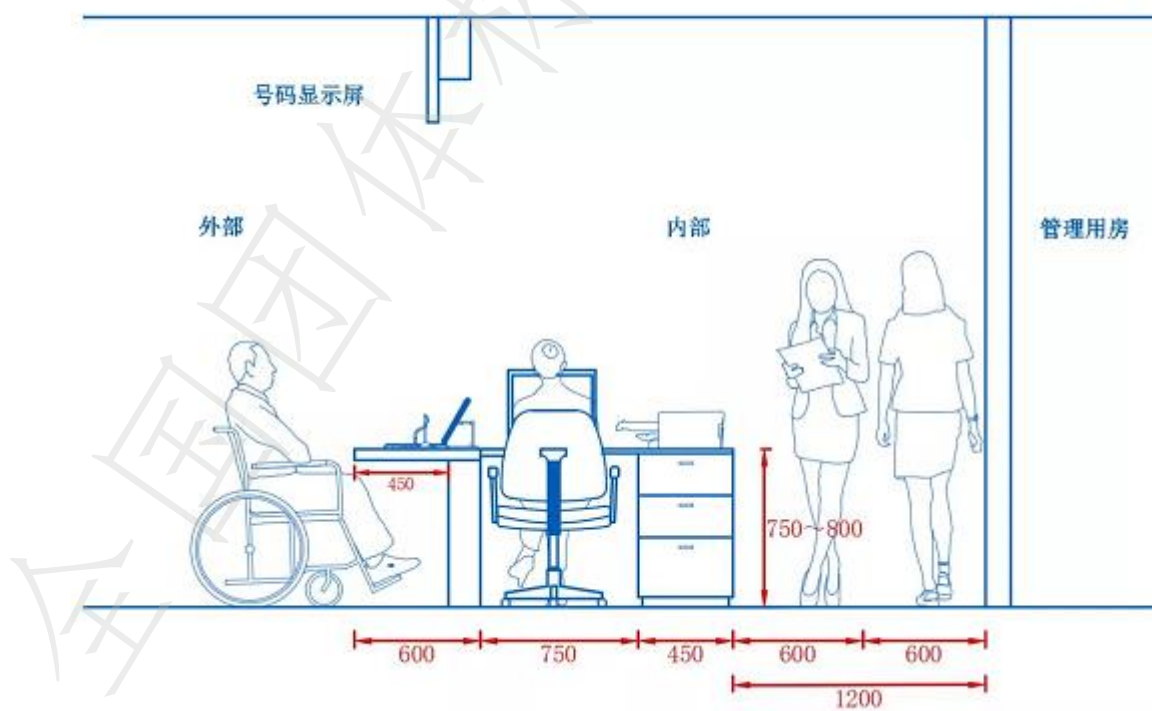
单位: mm



图A.1 咨询导办区示意图

A.2 综合受理区尺寸

单位: mm



图A.2 综合受理区示意图

附录 B
(资料性)
评分细则

评分细则参见表B.1。

表B.1 评分细则

一级指标	二级指标	序号	三级指标	评分内容
建设要求	组织机构	1	机构设置	1. 设立便民服务中心管理机构，负责便民服务中心运行管理。 2. 便民服务中心统一命名为“××县（市、区）××乡镇（街道）便民服务中心”。
		2	人员配置	1. 配置日常管理人员、业务主管人员、综合受理人员、后台审批人员，宜设置咨询导办人员、安全保卫人员。 2. 在乡镇（街道）有基层站所的部门应向便民服务中心派驻工作人员。
	服务场所	3	基本要求	1. 建筑防火设计应符合GB 50016、GB 50140、GB 50222的要求，室内应设置符合GB 50116要求的火灾自动报警系统。 2. 建筑自然采光应符合GB 50033的要求，人工照明应符合GB 50034、GB/T 26189的要求。 3. 室内空气质量应符合GB/T 18883的要求。 4. 设置无障碍设施，设计应符合GB 50763的要求。
		4	选址和面积	1. 周围有公交车站，与公共交通站点直线距离不超过500 m。 2. 建筑面积宜根据常驻人口划分：常住人口不低于3万的乡镇（街道），建筑面积不宜低于200 m ² ；常住人口不超过3万的乡镇（街道），建筑面积不宜低于100 m ² 。
		5	功能分区（室外）	1. 入口实行人车分流。 2. 配有停车场，停车场应有机动车、非机动车停车区域，停车数量和面积可满足日常车辆停放需求。 3. 中心出入口设置无障碍通道，设有轮椅坡道，设置无障碍停车位。
		6	功能分区（室内）	1. 室内划分为自助服务区、综合受理区、后台审批区、信息公开区、便民服务、办公后勤区、咨询导办区。 2. 24小时自助服务区单独开设，面积不小于建筑总面积的5%，“互联网+政务服务”体验区面积宜不小于建筑总面积的10%，综合受理区面积宜不小于建筑总面积的20%。 3. 后台审批区与综合受理区相连接，为窗口及时提供协助。 4. 信息公开区设置在醒目位置。 5. 便民服务区布局应考虑群众需求、大厅结构等要求，科学合理设置相关便民设施。 6. 咨询导办区位于便民服务中心入口处。有多个入口的，可选择在主要入口设置咨询导办区。
		7	服务窗口	1. 窗口数量根据业务需求和大厅建筑面积科学设置，建筑面积大于200 m ² ，窗口数量不宜少于5个；建筑面积为100 m ² ~200 m ² ，窗口数量不宜少于3个；建筑面积小于100 m ² ，窗口数量不宜少于2个。 2. 按照“一窗受理”模式，设置综合受理窗口，按需设置公安、市场监管、水、电、气等专窗。 3. 设置“办不成事”反映窗口，可挂靠在咨询导办窗口。
		8	设施设备	1. 根据工作需要合理设置办公设备，办公设备型号、颜色统一。 2. 咨询导办区、综合受理区尺寸设计宜符合人体工效学的要求。
		9	标识标志	1. “禁止吸烟”等禁止标志、“注意安全”“当心触电”等警告标志、“紧急出口”“应急电话”等提示标志的使用符合GB/T2894的要求。 2. 在附近路口设置便民服务中心的引导标识，设置便民服务中心标志。 3. 在出入口醒目位置张贴告示，告知业务办理时间。 4. 应在入口处、窗口设置一米线标志。 5. 可移动设备应设置定位标志。

表 B.1 评分细则（续）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	评分内容	
	数字化建设	10	数字化建设	1. 便民服务中心网络应按照入驻事项接入政务内网、政务外网、部门专网等，与互联网事项逻辑隔离。 2. 应设置覆盖服务区域的便民无线网络。 3. 应安装浙政钉、浙里办等终端，接入相应的办事系统。 4. 网络与终端应具备计算机病毒和网络攻击防护能力，符合GB/T 22239—2019中第二级以上安全保护能力要求。	
运行要求	管理制度	11	管理制度	应建立首问负责制、一次性告知制、AB岗工作制度、限时办结制、代办帮办制、延时服务制、告知承诺制、容缺受理服务等管理制度。	
	事项管理	12	事项管理	1. 建立岗前培训和日常培训制度，对工作人员开展法律法规、业务知识、服务礼仪等培训，服务礼仪应符合T/ZAS 4008的要求。 2. 建立人员绩效考核制度，对工作人员服务质量、服务礼仪、工作效能等定期开展考核评价。 3. 建立首席事务代表制度，首席事务代表由后台审批人员担任。	
	现场管理	13	现场管理	1. 窗口及后台的公共物品及办公物品定位摆放、规范整齐。 2. 物品表面不得积灰，大厅不得有蜘蛛网、大面积污渍等情况。 3. 扫把、畚箕、拖把、抹布等清洁工具存放在办事群众视线不可见的位置。 4. 垃圾桶同区域放置位置统一，桶内垃圾不超过容量的四分之三。 5. 配备绿植等绿化设施，大小适宜、摆放整齐，无黄叶等杂物。 6. 脱下的衣服应摆放于私人物品柜内，不可搭放在椅背上。 7. 水壶、水杯等日常用品定点放置。 7. 及时收纳整理其他私人物品至私人储物柜或抽屉内，不出现在办事群众视线可见的位置，摆放合理分类、整洁有序，不得出现物品有异味、发霉等脏乱情况。	
	安全管理	14	安全管理	1. 按照GB/T 40248的要求，落实各项消防安全措施，定期开展消防演练。 2. 应建立突发性事件应急预案，明确应对措施，并定期开展培训。	
	投诉处理	15	投诉处理	1. 在便民服务中心醒目位置设置投诉意见箱，接受服务对象的现场投诉。 2. 公布投诉电话，接受服务对象的投诉、举报。 3. 接到投诉事项后，应及时配备专人进行跟踪、调查、处置，并向服务对象反馈投诉结果。	
	服务要求		16	咨询导办	1. 对服务对象的咨询一次性答复。无法答复的问题，应记录服务对象姓名、联系方式、咨询问题，并在规定时限内一次告知服务对象。 2. 应提供以下咨询导办服务：提供法规政策、事项办理、公共信息等咨询；根据服务对象办事需求，引导其有序取号并进入等候区等待叫号；征得服务对象同意后，可引导其至自助服务区自助办理。
			17	预约办理	1. 通过线上线下等渠道为服务对象提供预约服务。 2. 预约办理时间应包括法定工作日、预约的延时服务时间。 3. 预约办理事项宜包括便民服务中心的可办事项。
			18	自助服务	1. 自助服务包括24小时自助服务和“互联网+政务服务”。 2. 24小时自助服务区应24小时开放，提供自助缴费、自助查询等服务。 3. 在醒目区域张贴自助设备使用方法。 4. 主动辅导服务对象使用自助设备，在业务高峰时期引导服务对象至自助区办理。
			19	上门服务	1. 为老年人、残疾人等特殊群体提供上门服务。 2. 服务对象可通过电话、网络、网格员、代办员等渠道预约上门服务。
			20	业务办理	1. 按规定及时接收办理申请，应对符合要求的办理申请予以受理。 2. 依据法定条件、程序和职责，及时进行审查和决定。 3. 在法定期限或承诺期限内办结申请事项。 4. 办理结果及送达回执通过邮寄、出件窗口、24小时自助取件柜等方式送达。
评价与改进	评价与改进	21	评价与改进	1. 运用“好差评”、政务服务满意度评价、现场巡查、电子稽查等方式开展督查。 2. 根据督查结果，制度改进方案，及时纠正问题。	

参 考 文 献

- [1]GB/T 14774 工作座椅一般人类工效学要求
 - [2]GB/T 14776 人类工效学 工作岗位尺寸 设计原则及其数值
 - [3]QB/T 4668 办公家具人类工效学要求
 - [4]国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）
 - [5]中共浙江省委办公厅、浙江省人民政府办公厅印发《关于加强行政服务中心建设的实施意见》的通知（浙委办发〔2020〕73号）
-